

**PLATFORM**  
**KLANTGERICHT**  
**ONDERNEMEN**

Schrijf je nog snel in voor 7 oktober!



## PvKO Nieuwsbrief

---

- Mens & Robot 7 oktober
  - Verslag Customer Journey
  - Young Professionals
  - Terugblik Bot First
  - Opleiding CRM 2.0
  - Recenseer een boek
-



## Last call: PvKO Inspiratiesessie Mens en Robot

Wat is de ideale combinatie tussen mens en machine? Wat besteden we vandaag uit aan de slimmer robot, wat overmorgen bijzonder waardevol en onvervangbaar blijkt te zijn? Keynote spreker en trendwatcher **Jarno Duursma** neemt ons mee in zijn zoektocht en de (ethische) vragen die dit met zich meebrengt? **Geert-Jan de Koning** laat zien hoe IBM vandaag de dag in de wedstrijd staat onder het motto 'Where business embraces digital intelligence'. Hoe grijpt de robot in op klantinteractie, business, werkgelegenheid en samenleving? Laat je inspireren door de visionair Jarno en praktijkman Geert-Jan en neem de learnings mee naar jouw klantgerichte organisatie. We zijn te gast bij IBM (parkeren gratis).

[Schrijf je nog snel in voor 7 oktober bij IBM](#)



## Terugblik PvKO Inspiratiesessie Customer Journey gemaakt, en dan?!

Donderdag 12 september werden PvKO-leden en kennismakers ontvangen met een heerlijk buffet in het kantoor van Koos Service Design in Amsterdam. Met uitzicht op de havens gaven VGZ, NS en ING een kijkje in hun keuken. De Customer Journey is af. De klantreis is uitgedacht, staat op papier en hangt aan de muur. Maar dan? Hoe pak je door en verbeter je de klantbeleving? Het was een waardevolle avond die beloond werd met een 8,1 voor de sessie en een 9,3 voor ontvangst en locatie.

[Lees hier het verslag en de belangrijkste tips van VGZ, NS, Koos Service Design en ING](#)



## Brainstorm met Young Professionals over Klantgericht Ondernemen Fit for the Future

Succes van bedrijven én professionals in deze snel ontwikkelende maatschappij wordt steeds meer bepaald door een klantgerichte strategie. Hoe kijk jij als Young Professional hier tegenaan? Samen met een groep enthousiaste jonge klantgerichtheidsprofessionals uit verschillende sectoren discussiëren we hierover op **23 oktober vanaf 16.00 uur**. Over zaken als: waar liggen jouw uitdagingen? Hoe pak jij die aan? Waar zou je meer over willen weten? Wat heb je nodig voor je ontwikkeling? De discussie vatten we samen in een white paper. **Er zijn nog 3 plekken over voor** young professionals werkzaam bij een "adverteerder / opdrachtgever" in het klantgerichtheidsdomein. Ben je geïnteresseerd? Laat het ons weten! Wees snel want vol = vol.

Waar? ScaleHub Amsterdam

Wanneer? 23 oktober, 16:00 - 20:00 uur <inclusief eten>

[Mail snel naar \[communicatie@pvko.nl\]\(mailto:communicatie@pvko.nl\) als je interesse hebt en meer informatie wil ontvangen](mailto:communicatie@pvko.nl)



## Hoe helpen we de klant met een 'bot first approach'?

Foute antwoorden op vragen en verkeerde interpretaties door de bot waren tot voor kort dagelijkse ergernissen van klanten. De eerste bots gaven alleen antwoorden die waren geprogrammeerd. Langzaam zien we de bot gelukkig steeds slimmer en productiever worden en kunnen we nadenken over hoe we met de inzet van bots de klant nóg beter kunnen bedienen. Hoe slim kunnen we die bot maken en wat zijn de uitdagingen die we tegenkomen bij de zogeheten 'bot first approach'?

[Lees hier het verslag van de PvKO Ronde Tafel 'Bot First voor elk bedrijf'](#)



## Opleiding Customer Relationship Management (CRM 2.0)

Vrijdag 4 oktober start Beekestijn Business School weer met de opleiding Customer Relationship Management (CRM 2.0). Centraal staat in de opleiding waarde leveren voor de klant en de organisatie door de klant centraal te stellen. Customer Relationship Management is meer dan een CRM-systeem of technologie. De opleiding gaat o.a. in op klantgerichte organisatie & processen, klantdata, verandermanagement, de business case van CRM, managen van CRM en CX programma's, customer experience management en ook implementatie van crm systemen. De opleiding is geschikt voor marketeers, sales managers, consultants, customer service managers en crm coördinatoren/managers. Leden van PVKO krijgen 10% korting.

[Lees meer en schrijf je in](#)



## Recenseer een managementboek!

Wil je, als lid van PvKO, een boekrecensie schrijven? Kies één van de volgende titels:

1. De marketingbijbel - Voor een digitale wereld | Bert van Wassenhove
2. Accountable conceptdenken - Van slapend naar nalevend | Gaby Crucq-Toffolo, Elaine Meys

Mail naar [communicatie@pvko.nl](mailto:communicatie@pvko.nl) en wij sturen je het boek kosteloos toe. Jouw recensie verschijnt zowel op Managementboek.nl als op onze website en social media.

[Lees meer over de boeken!](#)

---

## Events PvKO & Partner Events

### **PvKO Inspiratiesessies en Ronde Tafels**

02 okt - [Ronde Tafel Agile bij ABN AMRO](#)

07 okt - [Inspiratiesessie Mens en Robot](#)

13 nov - [Inspiratiesessie Data meets Hospitality: Hoe met data optimale gastvrijheid te](#)

realiseren?

09 dec - Afsluiting van het jaar met een visionair

### **Partner Events**

04 okt - Opleiding Customer Relationship Management (Beeckestijn Business School)

10 okt - Emerce eDay

10 okt - Masterclass The Future of Strategy (UvA)

07 nov - Masterclass Toekomst van Organisaties & Organiseren (UvA)

14 nov - KSF Jaarcongres

---

**Veel succes deze maand.....**

---

... met het creëren van excellente klantbeleving door een optimale mix van mens en machine..

Karoline Wiegerink, directeur PvKO

**[Nog geen lid van PvKO? Bekijk hier de voordelen en meld je aan!](#)**